

**PENGARUH *STORE ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PELAYANAN TOKO
PADA MINAT BELI KONSUMEN DI *BOOKSTORE* UMM**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Ricky Aditya Dharmawan

201210160311262

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2017

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Masalah	8
D. Manfaat Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Teori	15
1. Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>)	15
2. Elemen <i>Store Atmosphere</i>	15
3. Unsur-unsur <i>Store Atmosphere</i>	17
4. Kualitas Pelayanan Toko	20
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
6. Minat Beli	24

7. Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli	26
8. Unsur-unsur Minat Beli	27
9. Indikator Minat Beli	30
10. Tahap – tahap Proses Keputusan Pembelian	30
C. Hubungan Antar Variabel	33
D. Kerangka Pikir	35
E. Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	36
B. Jenis Penelitian	36
C. Definisi Operasional Variabel	36
D. Populasi dan Sampel	41
E. Teknik Pengambilan Sampel	41
F. Sumber Data	42
G. Teknik Pengumpulan Data	42
H. Pengukuran dan Penskalaan	43
I. Uji Instrumen Pengumpulan Data	45
J. Analisis Data dan Uji Hipotesis	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
B. Profil Responden	51
1. Usia	51
2. Jenis Kelamin	52
3. Pendidikan Terakhir	53
4. Pekerjaan	54
C. Distribusi Jawaban Responden	54
1. <i>Store Atmosphere</i>	57

2. Kualitas Pelayanan	58
3. Minat Beli	64
D. Pengujian Instrumen	66
1. Uji Validitas	66
2. Uji Reliabilitas	69
E. Analis Data	70
F. Pengujian Hipotesis	72
1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	72
2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	73
G. Pembahasan	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Laporan Data pengunjung <i>Bookstore</i> UMM	6
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Mengenai Responden <i>Store Atmosphere</i>	55
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Mengenai Responden Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Mengenai Responden Minat Beli	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tahap – tahap Proses Keputusan Pembelian.....	31
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Teoritis	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Data Jawaban Kuesioner

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 5 Lampiran R tabel



SKRIPSI

PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PELAYANAN TOKO PADA MINAT BELI KONSUMEN DI BOOKSTORE UMM

Oleh :

Ricky Aditya Dharmawan

201210160311262

Diterima dan disetujui
pada tanggal 01 Februari 2017

Pembimbing I,



Drs. Eko Handayanto, M.M.

Pembimbing II,



Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PELAYANAN TOKO PADA MINAT BELI KONSUMEN DI BOOKSTORE UMM

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ricky Aditya Dharmawan

NIM : 201210160311262

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 01 Februari 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.

Penguji II : Drs. Noor Aziz, M.M.

Penguji III : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Penguji IV : Drs. Eko Handayanto, M.M.

1.....
2.....
3.....
4.....

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan
(Terakreditasi)

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435
Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: feb@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 01 Februari 2017

Tempat : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : RICKY ADITYA DHARMAWAN

No. Induk : 201210160311262

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS
PELAYANAN TOKO PADA MINAT BELI KONSUMEN DI
BOOKSTORE UMM

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Drs. Dicky Wisnu Usdek Riyanto, M.M.	72	
2.	Drs. Noor Azis, M.M.	72	
3.	Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.	75	
4.	Drs. Eko Handayanto, M.M.	75	

Nilai rata-rata : 73,5 / B

Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus *)

Kategori : Layak / Tidak Layak *)

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui

a.n. Dekan FEB-UMM,

Pembantu Dekan I,

Dra. Ida Nuraini, M.Si.

Malang, 01 Februari 2017

Ketua Tim Penguji,


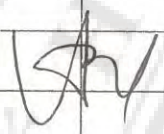
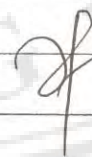
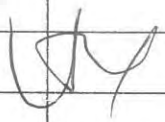


Drs. Dicky Wisnu Usdek Riyanto, M.M.

Ket: *) Coret yang tidak perlu

KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : RICKY ADITYA DHARMAWAN
NIM/IPK/Konsent : 201210160311262, 3,57, Manajemen Pemasaran
Tgl. SK Bimbingan : 3 Oktober 2015
Alamat/Tlp/HP : Jln. Diponegoro No 574 Uteran - Geger Kab. Madiun - Jawa Timur / 081615412933

Judul Skripsi : PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN KUALITAS PELAYANAN TOKO PADA MINAT BELI KONSUMEN DI BOOKSTORE UMM.

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
27/10-15	Revisi latar belakang, rumusan, tujuan & met. pen		
23/10	s.d.a, teori dan penerapan terdahulu dilengkapi ; baru hipotesis -> metapan (variabel, analisis data dll)		
19/11-15	Revisi latar belakang & Tinj. Pustaka		
14/11	konsistensi rumusan masalah -> cara analisis data - populasi - sampel - sampling		
11/12-15	Perbaiki latar belakang, met. pen		
18/12-15	Free Proposal & Seminar		
16/2	perbaikan proposal - lengkap		


Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
7/4 16	Revisi Latar belakang, landasan teor. tambahkan Rumusan Hipotesis	df	
14/4	puberikan proposal - variable - konsep & rumus $\frac{1}{2}$ atau analisa data.		WAP
15/4 16	Draft proposal acc diseminarkan	df	
21/4	puberikan proposal \rightarrow disiapkan sampel		WAP
27/5 16	Puberikan proposal setelah seminar Lanjut utk mengisi kuesioner & sampel kecil	df.	
27/6	puberikan bab I - III homogenitas data pertanyaan		WAP
7/10	Revisi Kuesioner	df	
10/10	Acc Kuesioner utk diuji coba	df	
18/11	hasil uji coba masalah di bab III		WAP
2/12-16	Revisi Bab 4. \rightarrow lihat di draft Lanjut Bab 5.	df	
4/12	revisi bab I - II \rightarrow siapkan mapir		WAP
22/12-16	Hasil uji regresi & uji hipotesis 1 diberi penjelasan & justifikasi yg tepat. Kesimpulan mengikuti hasil uji hipotesis.	df.	
24/12-16	Acc draft skripsi utk diujikan	df.	
10/1	Acc ujian skripsi		WAP

[illegible]

Malang,

Pembimbing I

Pembimbing II



Sebastian A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdiyanto. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Depot Air Isi Ulang Izra Water Medan*, Jurnal Ragam Ilmu, Volume 4, No. 4.
- Amita Desi. 2014. *Analisis Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pizza Hut Semarang*, Jurnal Ekonomi Manajemen, Volume 1, No. 1.
- Arikunto, Soeharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V Cetakan ke duabelas. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Engel, Jameset al.1994. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Fathoni Aziz. 2015. “*Analisis Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pizza Hut Semarang*”. Jurnal Unpand, Volume 1, No. 1.
- Ferdinand, AugustyT. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesisdan Desertasi*. Semarang: BPUndip.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP UNDIP.

_____. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga. Semarang: BP UNDIP.

Imanuel, A 2014. *Analisis Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Layanan Toko Terhadap Minat Beli Konsumen* (Studi Kasus pada Toko Buku Togamas Bangkong Semarang). Skripsi, Volume 4, No. 4.

Jaya, Elvinson 2013. *Pengaruh Instore dan Outstore (Store Atmosphere) Terhadap Minat Beli Alfamart Surya Sumantri*, Undergraduate Thesis, Volume 4, No. 4.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

_____. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat

_____. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jakarta: PT Indeks. Gramedia.

_____. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: PT Indeks. Gramedia.

Lupiyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Depok: Salemba Empat

Purwaningsih Ayu. 2013. “*Pengaruh Suasana Toko Terhadap Minat Beli Pada Swalayan Jadi Baru di Kebumen*”. Ejournal, Volume 9, No. 1.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2004. *Prinsip-Prinsip Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

Parasuraman, A. Zeithaml, Berry. 1985. *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research*. Journal of Marketing, Vol. 49, P 41-50

Schiffman dan Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia

Saidani 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Volume 3, No. 1.

Sopiah, Syihabudhin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Andi,

Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Supardi. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press

Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Manajemen*. Yogyakarta: Alfabeta.

_____. 2015. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Alfabeta.

Universitas Muhammadiyah Malang. 2012. *Pedoman Penulisan Skripsi dan Tugas Akhir*. Malang: Badan Penerbit Universitas Muhammadiyah Malang. Fakultas

Ekonomi dan Bisnis.

Widayat. 2007. *Analisis Multivariat dalam Penelitian Bisnis*. Fakultas Ekonomi Manajemen. UMM.

<http://tentangretail.blogspot.com/2012/08/store-atmosphere.html>, 22 Oktober 2015

<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2011/10/membangun-minat-beli-definisi-faktor.html>, 22 Oktober 2015

<http://sailova.blogspot.com/>, 22 Oktober 2015

